

**PENGARUH KUALITAS PERSEPSIAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT MEMBELI ULANG PADA  
PRODUK KOSMETIK HALAL MEREK “WARDAH”**

**(STUDI PADA WANITA MUSLIMAH)**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED QUALITY AND BRAND IMAGE  
TO THE CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE  
INTENTION ON PRODUCT COSMETICS HALAL BRAND “WARDAH”***

***(STUDI OF MUSLIMAH WOMEN)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**ANGGRIA VITRIANY**

**20120410026**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anggria Vitriany

Nomor Mahasiswa : 20120410026

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PERSEPSIAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT MEMBELI ULANG PADA PRODUK KOSMETIK HALAL MEREK “WARDAH” (Studi Pada Wanita Muslimah)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam Skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 05 April 2016

Anggria Vitriany

## MOTTO

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat".

(Q.S. Al Mujadalah : 11)

"Menuuntut ilmu wajib atas tiap muslim (baik muslimin maupun muslimah)".

(HR. Ibnu Majah)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap".

(Q.S. Al Insyiroh : 6-8)

Keridhaan Allah tergantung kepada keridhaan kedua orang tua dan murka Allah pun terletak pada murka kedua orang tua.

(HR. Al Hakim)

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri.

(Q.S. Al-Isra' : 7)

## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang selalu membimbing hambanya untuk selalu bersyukur dan selalu berada di jalan-NYA serta ridho yang telah diberikan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini, saya persembahkan karya ini kepada:

1. Keluarga ku tercinta dan tersayang Ibu, Bapak, dan Adikku Anti. Terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, doa dan telah membiayai kuliahku sampai akhir, sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan meraih gelar Sarjana Ekonomi.
2. Teman-teman Manajemen Kelas A 2012 yang tak henti-hentinya memberikanku semangat dan bantuan dari awal semester hingga akhir. Buat Tiya sahabat dekatku dari awal mataf hingga sekarang ini, terima kasih atas semangat, bantuan dan cerita-ceritanya kurang lebih hampir 4 tahun ini. Buat Galih, Bitu, Sinung, Rudi, dan lain-lain terima kasih sekali. Sukses buat kita semua.
3. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2012 dan teman-teman satu konsentrasi Manajemen Pemasaran. Terima kasih atas dukungannya semua, semangat dan terus berjuang kawan !!!!
4. Semua dosen yang telah membimbingku dan memotivasi mulai dari semester awal sampai sekarang, saya ucapkan banyak terimakasih serta para staff TU yang telah membantu dalam segala proses. Bu Retno Widowati selaku pembimbingku terima kasih telah sabar membimbing dan membantu saya sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Teman-teman Kostku Wisma Mulia. Terima kasih Wahyuni, Titi, Dadika, Fahmiyah, Alfiddah dan Sella yang selalu memberi semangat, nasehat, semangat dan berbagai ilmunya. Terima kasih teman-temanku Anviresta, Neli dan lain-lain, kalian selalu memberikan keceriaan, karena kalian kocak abissss. Terutama untuk Wahyuni dan Titi yang sudah sering bantuin aku

belajar dan begadang sampai tengah malam, selalu memberikan semangat terus-terusan.

6. Untuk Taufiqurrahman kiagus, Kurniawan, Younky dan Vemi terima kasih telah memberikan semangat, bantuan dan doanya selama penyelesaian skripsi ini.
7. Untuk semua teman-temanku Ayi, Yhulia, Zulfika, Ghiffary, Gilang, Ripul, Bintang dan semuanya yang tak bisa kusebutkan satu-satu kalian punya warna tersendiri untukku.
8. KKN UMY kelompok 83 (Mas Sir, Anam, Onie, Mas Benny, Mas Amir, Ryan, Sulis, Erni, Wastu, Wulan, Angga, Kika, Titin, Uut, Andi, Rilo, Jhon). Terima kasih telah berbagi kasih dan kerjasamanya selama ini, tanpa kalian semuanya tidak akan sukses ini.
9. Gedong's family (Wulan, Angga, Andi, Kika, Uut, Titin, Sulis, Erni, Rilo, Bu Miniek, Pak Otok, Dek Nicko). Kalian adalah keluarga baru yang ada di Jogja, terima kasih untuk cerita dan cintanya selama ini.
10. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Persepsian dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Minat Membeli Ulang Pada Produk Kosmetik Halal Merek “Wardah” (Studi Pada Wanita Muslimah)”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, P.A., S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Juga Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
3. Ayah, Ibu dan saudara-saudaraku yang senantiasa memberi motivasi dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 05 April 2016

Anggria Vitriany

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI .....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori .....	9
1. Minat Membeli Ulang .....	9
2. Kualitas Persepsian .....	10
3. Citra Merek .....	12
4. Kepuasan Pelanggan .....	14
B. Hipotesis.....	15
C. Model Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Obyek dan Subjek Penelitian .....	24



B. Jenis Data .....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data .....	25
E. Definisi Operasional Variabel .....	25
F. Uji Kualitas Instrumen .....	28
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Pengumpulan Data .....	32
B. Uji Kualitas Instrumen .....	32
C. Uji Reliabilitas .....	34
D. Profil Responden .....	35
E. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	36
F. Pembahasan .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	46
B. Keterbatasan Penelitian .....	47
C. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
Tabel 4.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Persepsian .....	32
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	33
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	33
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Minat Membeli Ulang .....	34
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.6. Deskripsi Responden .....	35
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Persepsian dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Persepsian, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Membeli Ulang .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian .....	23
------------------------------------	----